

بررسی میزان رضایتمندی بیماران از نحوه عملکرد پرسنل بیمارستان

فیروز امانی^۱، هانیه رنگرز^۲، فریده اکبری^۳، صفا حبیبی^۴، سیما حبیب زاده^۵، کرامت محمدی^۶

چکیده:

زمینه و هدف: رضایتمندی بیمار مفهومی است که امروزه در مراقبت‌های بهداشتی و درمانی اهمیت بسیار ویژه‌ای یافته و یکی از اهداف مهم و اولویت دار سیستم‌های بهداشتی و درمانی بوده و یکی از نتایج مهم توجه به کیفیت، رضایت گیرندگان این خدمت از نحوه‌ی ارائه‌ی آنها می‌باشد.

یکی از عوامل مهم در رضایتمندی بیماران نحوه‌ی رفتار و برخورد گروه پزشکی با بیماران بوده و پرسنل در این بین نقش مهم و به‌سزایی دارد، ازین رو این پژوهش با هدف بررسی میزان رضایتمندی بیماران از نحوه‌ی رفتار پرسنل انجام شد.

روش کار: این پژوهش یک مطالعه‌ی توصیفی مقطعی بود. جامعه مورد پژوهش بیماران بستری در بیمارستان‌های امام خمینی(ره)، علوی و فاطمی شهر اردبیل بود. ابزار گردآوری اطلاعات پرسشنامه‌ای شامل ۲۵ سوال بود و روش انتخاب نمونه‌ها، روش نمونه‌گیری تصادفی بود.

یافته‌ها: همچنین نتایج تحقیق نشان داد عواملی مثل بیمارستان، سطح تحصیلات و مدت زمان بستری بر میزان رضایتمندی بیماران تاثیر داشته، لیکن متغیرهایی چون جنس، محل، سکونت و دفعات بستری دخالتی در میزان رضایتمندی نداشتند.

نتیجه‌گیری: یافته‌های حاصل از پژوهش بیانگر این بود که میزان رضایتمندی بیماران از نحوه‌ی رفتار پرسنل در حد خوبی بوده لیکن، هنوز جای فعالیت برای افزایش این رضایتمندی وجود دارد.

واژه‌های کلیدی: بیمار، پرسنل، رضایتمندی بیمار، نحوه‌ی رفتار

مقدمه

با توجه به این که بیماری تجربه‌ی سختی است برای یک فرد مستقل که خود را ناگهان نیازمند مراقبت می‌بیند و حوادثی که او را نسبت به آینده نگران می‌سازد او را دچار اضطراب می‌سازد. نحوه‌ی عملکرد پرسنل و رفتار آنها به بیمار کمک می‌کند تا در موقعیت جدید احساس راحتی بیشتری نماید. با توجه به دوری از خانواده و محیط بیمارستان و علاوه بر آن تحمل درد شدید، بیمار نیازمند حمایت روحی و روانی است. نحوه‌ی رفتار پرسنل در کاهش اضطراب و دلگرمی بیمار بسیار اثر چشم‌گیری دارد. رضایتمندی بیمار امروزه یکی از اهداف مهم

وزارت بهداشت و درمان و دانشگاه‌های علوم پزشکی

بوده و مورد توجه قرار گرفته است.

سنجش کارآیی و کیفیت خدمات ارائه شده به مردم در بخش بهداشت و درمان از اولویت‌های مهم وزارت بهداشت است و بررسی میزان رضایت مندی استفاده کنندگان از خدمات یکی از روش‌های مهم ارزیابی کیفیت خدمات بهداشتی درمانی است. رضایتمندی یک واکنش شناختی و عاطفی است که طی آن فرد ارضا نیازهایش را اعلام می‌دارد و در خدمات پزشکی نیازهای روانی، اجتماعی از یک سو و نیازهای جسمانی از سوی دیگر مطرح است که در این راستا و با توجه به اهداف عالیه نظام جمهوری اسلامی ایران که ارائه خدمات به بیماران به بهترین صورت ممکن است. رضایتمندی بیماران نشان دهنده‌ی ارائه صحیح خدمات بوده و از نشانگرهای مهم کیفیت مراقبت بهداشتی درمانی

۱. استادیار آمار زیستی دانشگاه علوم پزشکی اردبیل

۲. دانشجوی رشته‌ی هوشبری دانشگاه علوم پزشکی اردبیل

۳. دانشجوی رشته‌ی پرستاری دانشگاه علوم پزشکی اردبیل

محسوب می شود. رضایت بیمار از واحد پذیرش نیز از اهمیت زیادی برخوردار است. امروزه رضایتمندی بیماران به عنوان یکی از شاخص های کیفیت خدمات سلامت مورد توجه بسیاری از سازمان های خدمات بهداشتی درمانی قرار گرفته است. اهمیت موضوع رضایتمندی در سیستم ارائه خدمات سلامت از آن رو بیشتر می شود که تجربه بیماری و ضرورت تبعیت و پیگیری فرآیند درمان و مراقبت، آسیب پذیری بیماران را افزایش داده و نیاز آن ها را به حمایت همه جانبه بیشتر می کند. رضایتمندی به عنوان شاخصی جهت بررسی کیفیت خدمات ارائه شده طی چند دهه اخیر جایگاه ویژه ای یافته است. کیفیت خدمات ارائه شده به بیماران اورژانس در یک بیمارستان و نیز میزان رضایت این بیماران از خدمات ارائه شده نمادی از وضعیت کلی ارائه خدمات در آن بیمارستان به شمار می آید. هدف از انجام مطالعه حاضر سنجش میزان رضایتمندی بیماران از نحوه عملکرد پرسنل بیمارستانهای فاطمی، علوی و امام خمینی شهر اردبیل بود.

روش کار

در یک مطالعه توصیفی مقطعی تعداد ۱۵۰ بیمار در سه بیمارستان علوی، امام خمینی و فاطمی (هر کدام ۵۰ نمونه) انتخاب و اطلاعات مورد نیاز برای کل بیماران در قالب پرسش نامه محقق ساخته جمع آوری شدند و با استفاده از نرم افزار SPSS اکسل آنالیز شدند. در این بررسی ۴۴٪ پیسواد بودند که پرسشنامه هایشان توسط همراهان بیمار یا اعضای گروه از طریق شفاهی و پرسش مستقیم از خود بیمار صورت گرفت.

نتایج

متوسط سنی کل بیماران ۴۴/۶ سال با انحراف معیار ۲۱/۵ سال و دامنه سنی بیماران از ۲ تا ۸۴ سال متغیر می باشد.

۷۰ نفر (۴۶/۷٪) بیماران مرد و بقیه زن بودند. محل سکونت ۱۰۲ نفر (۶۸٪) در اردبیل و بقیه سایر جاها بود. ۶۹ نفر (۴۶٪) از بیماران بی سواد و ۵۸ نفر (۳۸/۷٪) زیر دیپلم و بقیه بالای دیپلم بودند. متوسط مدت روز های بستری در بین کل بیماران ۶/۲ روز با انحراف معیار ۶/۸ روز و متوسط دفعات بستری در کل بیماران ۲/۶ با انحراف معیار ۲/۸ بار بود.

بیشترین رضایتمندی در کل بیماران سه بیمارستان مربوط به سوال (۱) یعنی نحوه پذیرش در بخش (سریع و به موقع) و بیشترین نارضایتی مربوط به سوالات ۹ و ۱۴ یعنی نحوه عکس العمل و پاسخدهی پرسنل موقع ابراز درد و نحوه پاسخدهی پرسنل به پرسش های بیماران بوده است. در بیمارستان فاطمی بیشترین رضایتمندی در کل بیماران مربوط به سوال (۷) یعنی ازانجام به موقع مراقبت های پرستاری توسط پرسنل و بیشترین نارضایتی مربوط به سوالات ۳ و ۴ یعنی از راهنمایی های پرسنل پرستاری در مورد قسمت های مختلف بخش (دستشویی، حمام) و از نحوه ی ورود پرسنل به اتاق شما (از قبیل زدن در قبل از ورود. سلام واحوالپرسی) بوده است. در بیمارستان امام بیشترین رضایتمندی در کل بیماران مربوط به سوال (۱) یعنی نحوه پذیرش در بخش (سریع و به موقع) و بیشترین نارضایتی مربوط به سوالات ۷ و ۹ یعنی ازانجام به موقع مراقبت های پرستاری توسط پرسنل و نحوه عکس العمل و پاسخ دهی پرسنل به هنگام ابراز درد و ناراحتی از طرف شما بوده است. در بیمارستان علوی بیشترین رضایتمندی در کل بیماران مربوط به سوال ۱ و ۲ یعنی نحوه پذیرش در بخش (سریع و به موقع) و ازاولین برخورد پرسنل بخش با شما (دلسوزانه و مهربان) و بیشترین نارضایتی مربوط به سوال ۱۰ یعنی ازطرز پاسخ دهی پرسنل به زنگ ها و درخواست های شما بوده است.

ردیف	سوالات	کاملاً راضی	راضی	نظری ندارم	ناراضی	کاملاً نارضی	برخوردی نداشتم
۱	از نحوه ی پذیرش شما در بخش (سریع و به موقع)	۵۷	۳۲	۴	۷	۰	۰
۲	از اولین برخورد پرسنل بخش شما (دلسوزانه و مهربان)	۵۲	۳۰	۱۰	۶	۱	۱
۳	از راهنمایی های پرسنل پرستاری درمورد قسمت های مختلف بخش (دستشویی، حمام)	۵۲	۲۶	۷	۱۰	۳	۲
۴	از نحوه ی ورود پرسنل به اتاق شما (از قبیل زدن در قبل از ورود، سلام و احوالپرسی)	۴۸	۳۵	۶	۸	۲	۱
۵	از چگونگی نظرخواهی و کسب اجازه توسط پرسنل از شما در مورد انجام مراقبت های پرستاری	۵۰	۳۴	۷	۵	۴	۰
۶	از توضیحات پرسنل در مورد اجرای مراقبت های لازم از شما، قبل از اجرا	۵۳	۳۱	۴	۸	۳	۱
۷	از انجام به موقع مراقبت های پرستاری توسط پرسنل	۵۸	۲۷	۲	۱۰	۳	۰
۸	از طرز برخورد و میزان توجهات روحی از شما	۵۷	۲۷	۳	۱۰	۲	۱
۹	نحوه عکس العمل و پاسخ دهی پرسنل به هنگام ابراز درد و ناراحتی از طرف شما	۵۸	۲۱	۳	۱۰	۵	۳
۱۰	از طرز پاسخ دهی پرسنل به زنگ ها و درخواست های شما	۴۵	۲۹	۶	۱۲	۲	۶
۱۱	از نظر فراهم نمودن محیط مناسب برای شما	۴۰	۳۱	۱۱	۱۵	۳	۰
۱۲	از نحوه آموزش در مورد بیماری، داروهای مصرفی و مراقبت های پرسنل توسط پرسنل به شما	۴۹	۱۷	۱۹	۶	۲	۷
۱۳	نظر فراهم نمودن محیط مناسب برای خواب و استراحت	۴۷	۳۵	۶	۹	۲	۱
۱۴	از نحوه پاسخ دهی به پرسش های شما از سوی پرسنل	۳۹	۳۵	۱۰	۱۲	۳	۱
۱۵	از میزان حفظ حرمت و احترام شما توسط پرسنل (مانند صدا زدن به اسم، توضیح بشما، اجازه گرفتن برای انجام کار...)	۵۶	۲۸	۶	۵	۴	۱
۱۶	از طرز برخورد پرسنل با همراهان و عیادت کنندگان شما	۵۱	۲۹	۸	۴	۳	۵
۱۷	از میزان رعایت مسائل شرعی در انجام خدمات پرستاری	۶۰	۲۳	۱۲	۳	۰	۲
۱۸	از نحوه فراهم سازی امکانات برای انجام مراسم عبادی توسط شما	۳۰	۱۸	۲۴	۷	۰	۲۱
۱۹	از آموزش های لازم در مورد چگونگی مراسم عبادی	۲۴	۱۸	۲۵	۶	۰	۲۷
۲۰	از پیگیری های لازم درمورد حل مشکلات شما	۵۱	۲۶	۶	۹	۵	۳
-	میانگین کل	۴۸/۹	۲۷/۶	۸/۶	۷/۷	۲/۷	۴/۲

جدول (۱): سطح رضایتمندی بیماران از خدمات پرسنل کل بیمارستان ها به تفکیک سوالات

بحث

رضایت مندی یک واکنش شناختی و عاطفی است که طی آن فرد ارضا نیازهایش را اعلام می دارد و در خدمات پزشکی نیازهای روانی- اجتماعی از یک سوء و نیازهای جسمانی از سوی دیگر مطرح است. (۷) و سنجش کارایی و کیفیت خدمات ارائه شده به مردم در

بخش بهداشت و درمان از اولویت های مهم وزارت بهداشت است و بررسی میزان رضایت مندی استفاده کنندگان از خدمات یکی از روش های مهم ارزیابی کیفیت خدمات بهداشتی درمانی است. (۵) این پژوهش که با هدف بررسی میزان رضایتمندی بیماران از نحوه عملکرد پرسنل بیمارستان ها انجام شد یافته های این پژوهش نشان داد که بیشترین رضایت مندی در کل بیماران سه بیمارستان (فاطمی، امام خمینی، علوی) مربوط به نحوه پذیرش در بخش (سریع و به موقع) و

بیشترین نارضایتی مربوط به نحوه عکس العمل و پاسخدهی پرسنل موقع ابراز درد و نحوه پاسخدهی پرسنل به پرسش‌های بیماران بوده است. که لازم است در زمینه با رضایتمندی پایین تدابیر لازم اتخاذ گردد و رعایت حال بیماران توسط پرسنل بیشتر ملاحظه گردد که این کار منجر به بالا رفتن میزان رضایتمندی در سطح بیمارستان خواهد شد که جزو اهداف توسعه هر مرکز بهداشتی می باشد. در بیمارستان فاطمی بیشترین رضایتمندی در کل بیماران مربوط به انجام به موقع مراقبتهای پرستاری توسط پرسنل و بیشترین نارضایتی مربوط به راهنمایی‌های پرسنل پرستاری در مورد قسمت‌های مختلف بخش (دستشویی، حمام) و از نحوه ورود پرسنل به اتاق شما (از قبیل زدن در قبل از ورود، سلام و احوالپرسی) بوده است. در بیمارستان امام بیشترین رضایتمندی در کل بیماران مربوط به نحوه پذیرش در بخش (سریع و به موقع) و بیشترین نارضایتی مربوط به انجام به موقع مراقبتهای پرستاری توسط پرسنل و نحوه عکس العمل و پاسخدهی پرسنل به هنگام ابراز درد و ناراحتی از طرف شما بوده است. در بیمارستان علوی بیشترین رضایتمندی در کل بیماران مربوط به نحوه پذیرش در بخش (سریع و به موقع) و از اولین برخورد پرسنل بخش با شما (دلسوزانه و مهربان) و بیشترین نارضایتی مربوط به طرز پاسخدهی پرسنل به زنگ‌ها و درخواست‌های شما بوده است. همچنین در مطالعات دیگری که در این زمینه انجام شده نتایج مشابهی به دست آمده است. نتایج پژوهشی که با عنوان بررسی رضایتمندی مراجعین به اورژانس بیمارستان حضرت علی بن ابیطالب (ع) شهرستان رفسنجان از خدمات کار درمانی در سال انجام شد، نشان داد که ۱۹۱ نفر (۱۹/۱٪) از مراجعین از خدمات کادر پزشکی کاملاً راضی، ۷۱۹ نفر (۷۱/۹٪) نسبتاً راضی و ۹۰ نفر (۹٪) ناراضی بودند.

همچنین تعداد ۲۶۵ نفر (۲۶/۵٪) از خدمات کادر پرستاری کاملاً راضی، ۶۳۰ نفر (۶۳٪) نسبتاً راضی بودند و ۱۰۵ نفر (۱۰/۵٪) ابراز نارضایتی کرده بودند. در مجموع، بیشترین میزان رضایت از اخلاق پزشک معالج (۶۳۵ نفر یا ۶۳/۵٪) و کمترین میزان رضایت، از زمان انتظار برای ویزیت توسط پزشکان (۲۰۸ نفر یا ۲۰/۸٪) عنوان شده بود (۵). که نتایج با مطالعه حاضر همخوانی نداشت.

در پژوهشی که تحت عنوان بررسی رضایتمندی بیماران ترخیص شده از بیمارستان شهید بهشتی کاشان از نحوه خدمات پزشکان انجام شد به طور متوسط ۶۹٪ از کلیه گزینه‌های پرسشنامه کاملاً راضی، ۲۷٪ نسبتاً راضی و ۴٪ ناراضی بودند. بیشترین رضایتمندی در مورد پاسخگویی پزشک به سوالات بیماران و کمترین رضایتمندی در مورد توضیحات پزشک راجع به رژیم غذایی و محدودیت‌های آن ابراز شده است (۷). که نتایج تا حدودی با مطالعه حاضر همخوانی داشته است.

نتایج یک پژوهش تحت عنوان رضایتمندی بیماران از بخش‌های اورژانس بیمارستان‌های دانشگاه علوم پزشکی لرستان نشان داد که ۶۴٪ مراجعه کنندگان به بخش اورژانس از خدمات ارائه شده راضی بودند که بیشترین رضایت به ترتیب از رادیولوژی، تیم پرستاری، پزشکی و سرعت ارائه خدمات و کمترین رضایت از کمبود امکانات رفاهی در بخش اورژانس، پرداخت هزینه‌ها، وضعیت بهداشتی نامناسب عنوان شده بود (۴).

در پژوهشی که در مراکز بهداشتی درمانی تابعه دانشگاه علوم پزشکی ایران انجام شد نشان داد که بیشترین درصد رضایت مربوط به واحد بهداشت خانواده و کمترین درصد مربوط به دسترسی به خدمات بود (۶).

پژوهش‌های مختلفی در زمینه رضایت بیماران از خدمات بیمارستانی صورت گرفته است. در این پژوهش‌ها

عواملی مثل سطح تحصیلات، سن، جنس، سابقه بستری، مدت زمان بستری، وضعیت اقتصادی، میزان آگاهی بیمار، شغل، محل مرکز بهداشتی درمانی و... بر میزان رضایتمندی بیماران از خدمات بیمارستانی موثر شناخته شده است (۱-۷).

در این پژوهش نیز مشخص شد که عواملی مثل بیمارستان، سطح تحصیلات و مدت زمان بستری بر میزان رضایتمندی بیماران تاثیر داشته است.

نتیجه گیری و پیشنهادات

توجه و برطرف کردن انتظارات مراجعه کنندگان به بیمارستانها سبب افزایش رضایتمندی و ارتقا کیفیت خدمات می گردد. بنابراین به مدیران بهداشت و درمان کشور توصیه می شود از یافته های پژوهشی برای شناخت ضعف ها و کاستی ها استفاده کرده و موجب اثر بخشی خدمات و در نهایت رضایتمندی بیماران شوند و همچنین به پژوهشگران پیشنهاد می شود که مطالعات مشابه در کلیه بیمارستان های کشور انجام داده تا بر اساس آن بتوان سبب ارتقا روند کیفیت خدمات شد.

تشکر و قدردانی

پژوهشگر بدین وسیله مراتب تشکر و قدردانی خود را از مسئولین بیمارستانهای فاطمی، امام خمینی (ره) و علوی و دانشگاه علوم پزشکی اردبیل و دانشجویان حاضر در پژوهش و تمامی همراهان ابراز می دارد.

منابع

۱- جولایی سودابه، گیوری اعظم، تعاونی سیمین، بحرانی ناصر، رضا پور رفعت. میزان رضایتمندی بیماران از خدمات پرستاری در بیمارستان های آموزشی شهرهای منتخب کشور. پژوهش پرستاری پاییز و زمستان ۱۳۸۶؛ ۲(۶-۷): ۳۷-۴۴.

۲- انتظاری اصل مسعود، معتمدی فریبا. میزان رضایتمندی مراجعه کنندگان به بخش فوریت های پزشکی بیمارستان های دانشگاه علوم پزشکی اردبیل، ۱۳۷۹. مجله علمی پژوهشی دانشگاه علوم پزشکی اردبیل تابستان ۲، ۱۳۸۲؛ ۴ - پاییز ۲۰: ۸-۲۷.

۳- شیخ طاهری عباس، فرزندی پور مهرداد، صدوقی فرحناز. رضایتمندی مراجعه کنندگان به واحد پذیرش بیمارستان های آموزشی تحت پوشش دانشگاه علوم پزشکی کاشان؛ ۱۳۸۵. مدیریت سلامت پاییز ۱۳۸۶؛ ۱۰(۲۹): ۱۵-۲۴.

۴- رضایی کبری، اسدیگی محسن، طولابی طاهره، طراح محمدجواد. رضایتمندی بیماران از بخش های اورژانس بیمارستان های دانشگاه علوم پزشکی لرستان. یافته پاییز ۱۳۸۱؛ ۴(۳) (پاییز ۱۴): ۳۳-۳۸.

۵- طباطبایی سیدضیا، دانش کهن عباس، رضاییان محسن، اسماعیلی عباس، اشرفی فیصل، روشنی محسن. بررسی رضایتمندی مراجعین به اورژانس بیمارستان حضرت علی بن ابیطالب (ع) شهرستان رفسنجان از خدمات کادر درمانی. طب و تزکیه پاییز و زمستان ۱۳۸۷؛ ۱۶(۳-۴) مسلسل ۳۴-۲۶ (۷۱-۷۰).

۶- باریکانی آمنه، کفاشی احمد. بررسی رضایتمندی مراجعین به مراکز بهداشتی درمانی تابعه دانشگاه علوم پزشکی ایران. مجله علمی سازمان نظام پزشکی جمهوری اسلامی ایران زمستان ۱۳۸۲؛ ۲۱(۴): ۲۶۶-۲۷۱.

۷- مسعود سیدعلی، تقی زاده محسن، اطهری زاده محمود. بررسی میزان رضایتمندی بیماران ترخیص شده از بیمارستان شهید بهشتی کاشان از نحوه خدمات پزشکان در زمستان ۱۳۷۷. طب و تزکیه بهار ۱۳۸۲؛ - ۲۶(۴۸): ۲۲-۲۶.